

Hodnocení diplomové práce – vedoucí

Autor hodnocení:	prof. Ing. Miroslav Vozňák, Ph.D.
Vedoucí diplomové práce:	prof. Ing. Miroslav Vozňák, Ph.D.
Oponenti:	Ing. Martin Mikulec
Téma:	Markov Models Applications for Calculations of the Call Center Traffic Parameters
Verze ZP:	1
Student:	Bc. Martin Mikoláš

1. Zadání závěrečné práce.

Náročnost zadání odpovídá běžným požadavkům kladených na diplomovou práci. Zadání bylo splněno ve všech bodech.

2. Aktivita studenta během řešení.

Student pracoval samostatně, systematicky, řešení průběžně konzultoval a k vypracování přistoupil zodpovědně, což se rovněž nakonec projevilo na výsledku.

3. Aktivita při dokončování.

Student práci dokončil v předstihu a konzultoval její definitivní obsah.

4. Hodnocení výsledků závěrečné práce.

Diplomová práce se zabývá modelováním provozních parametrů call centra. Jejím výsledkem je vytvoření simulačních modelů vybraných obslužných systémů v prostředí Matlab s využitím knihovny SimEvents. Ve vytvořeném simulačním modelu lze ověřovat různé situace a optimalizovat dimenzování call centra z pohledu jeho provozních parametrů. Pro praktickou simulaci chování a dimenzování byly použity veřejná data z call centra v Torontu. Diplomant k zadání přistoupil zodpovědně, věnoval vypracování patřičný čas a v kombinaci s jeho dovednostmi a znalostmi vznikla pěkná diplomová práce.

5. Hodnocení práce z hlediska přínosu nových poznatků.

Práce nepřináší nové poznatky.

6. Charakteristika výběru a využití studijních pramenů.

Použitou literaturu považuji za vhodnou a diplomant si dokázal vyhledat a nastudovat vše potřebné pro úspěšné zvládnutí zadání.

7. Souhrnné hodnocení.

Diplomant vytvořil simulační modely v prostředí Matlab a ukázal jejich využití k dimenzování obslužných systémů na veřejných datech z call centra v Torontu. Úroveň vypracované diplomové práce hodnotím jako nadprůměrnou.

8. Otázky k obhajobě.

V call centrech je obvyklé zařazení uvítací audio zprávy, která by se ovšem mohla měnit i v závislosti na aktuálních provozních parametrech a předpokládaná doba čekání by mohla být předem vypočtena pro každý požadavek. Pro jednoduchost předpokládejme, že by zařazení uvítací zprávy nebyla provedeno, pokud by doba čekání byla menší než pět sekund a v opačném případě by byla volajícímu přehrána zpráva o délce 4 sekund. Jak byste takovou situaci nasimuloval? Jednalo by se o kaskádové řazení dvou systémů hromadné obsluhy. O jaký případ by se jednalo z pohledu Kendallovy klasifikace u prvního z nich s hlasovou zprávou a jak by byl zapsán?

Celkové hodnocení: výborně